



## **LA CARTA DEI SERVIZI di POSTE EUROPEE S.R.L. (Consortiato AREL)**

La Carta dei Servizi di **POSTE EUROPEE S.R.L.** indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali forniti e definisce le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

**POSTE EUROPEE S.R.L.** si impegna a mantenere gli impegni relativamente ai seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- Indicare le procedure di reclamo.

**POSTE EUROPEE S.R.L.** si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La **Carta dei Servizi** è presente in ogni punto di accesso al pubblico ed è scaricabile dal sito internet [www.posteeuropee.it](http://www.posteeuropee.it) (sezione “**Azienda**”)

## **2. DESCRIZIONE PRODOTTI**

### **2.1. SERVIZIO RECAPITO ORDINARIO**

Il Servizio offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti

---

**Sede legale:** Via Guido Gozzano,10 - 95128 Catania - Tel /Fax. 095 2865966

**Sede Amministrativa:** Via Pistoia, 36 – 95033 Biancavilla (CT)- Tel /Fax. 095 983979

**Sede Operativa:** Via Nuovaluce, 30/A – 95030 Tremestieri Etneo

[info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com) - [www.posteeuropee.com](http://www.posteeuropee.com) - [amministrazione@pec.posteeuropee.com](mailto:amministrazione@pec.posteeuropee.com)

P.I.V.A 04960890871



## OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

## 2.2 POSTA ONLINE

E' un servizio integrato, in cui il cliente spedisce per via telematica a Fulmine Group il file del messaggio da inviare (lettere ordinarie o raccomandate) e l'elenco dei destinatari. Il messaggio viene stampato, piegato, imbustato, tracciato e recapitato.

Il servizio fornisce:

- Stampa a colori o B/N
- Imbustamento
- Piegatura
- Gestione Template
- Integrazione immagini
- Recapito Certificato Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Possibilità di certificare luogo, data e ora del recapito
- Distinta di spedizione, ricevuta di postalizzazione, e esito della spedizione prelevabili dal Tracking in formato PDF
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Se relativo a raccomandata A/R, eventuale ricevuta di ritorno cartacea per via postale
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

---

**Sede legale:** Via Guido Gozzano,10 - 95128 Catania - Tel /Fax. 095 2865966

**Sede Amministrativa:** Via Pistoia, 36 – 95033 Biancavilla (CT)- Tel /Fax. 095 983979

**Sede Operativa:** Via Nuovaluce, 30/A – 95030 Tremestieri Etneo

[info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com) - [www.posteeuropee.com](http://www.posteeuropee.com) - [amministrazione@pec.posteeuropee.com](mailto:amministrazione@pec.posteeuropee.com)

P.I.V.A 04960890871



## OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione (Cap, Via, Piazza, Vicolo, etc...)

## 2.3 POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r.
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS.
- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

## OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

---

**Sede legale:** Via Guido Gozzano,10 - 95128 Catania - Tel /Fax. 095 2865966

**Sede Amministrativa:** Via Pistoia, 36 – 95033 Biancavilla (CT)- Tel /Fax. 095 983979

**Sede Operativa:** Via Nuovaluce, 30/A – 95030 Tremestieri Etneo

[info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com) - [www.posteeuropee.com](http://www.posteeuropee.com) - [amministrazione@pec.posteeuropee.com](mailto:amministrazione@pec.posteeuropee.com)

P.I.V.A 04960890871



## 2.4 POSTA COMMERCIALE (DIRECT MAIL TRACCIATO)

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito permettono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio addizionale a valore aggiunto di tracciatura gli invii di DM vengono seguiti in ogni fase di lavorazione ed è quindi possibile

conoscere quando e dove sono stati consegnati. Una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- Tracciabilità dell'avvenuto recapito
- Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

### OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO

- Entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

## COMUNICAZIONI

Per comunicare in modo facile e rapido con **POSTE EUROPEE S.R.L.** possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: [info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com)

Internet: [www.posteeuropee.it](http://www.posteeuropee.it) (sezione "Contatti")

Sede Legale: Via Guido Gozzano, 10 /int. 30 – 95128 Catania

Tel: 095/2865966

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/13.00 - 15.00/17.00

Assistenza clienti: tel. 095/2865966

---

Sede legale: Via Guido Gozzano,10 - 95128 Catania - Tel /Fax. 095 2865966

Sede Amministrativa: Via Pistoia, 36 – 95033 Biancavilla (CT)- Tel /Fax. 095 983979

Sede Operativa: Via Nuovaluce, 30/A – 95030 Tremestieri Etneo

[info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com) - [www.posteeuropee.com](http://www.posteeuropee.com) - [amministrazione@pec.posteeuropee.com](mailto:amministrazione@pec.posteeuropee.com)

P.I.V.A 04960890871



## **PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE** **PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI/RIMBORSI**

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta a:

**POSTE EUROPEE S.R.L.**

Via Guido Gozzano, 10 int.30

95128 Catania

o via mail a [direzione@posteeuropee.com](mailto:direzione@posteeuropee.com)

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte del Customer Care e si svolge nelle seguenti fasi:

### **VALUTAZIONE**

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale Fulmine Group che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

### **VERIFICA**

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali per appurarne la reale competenza relativamente al recapito. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Fulmine Group tutte le tracciate inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

### **SEGNALAZIONI SU RESI**

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

**POSTE EUROPEE S.R.L.** si impegna a gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso;

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>

---

**Sede legale:** Via Guido Gozzano,10 - 95128 Catania - Tel /Fax. 095 2865966

**Sede Amministrativa:** Via Pistoia, 36 – 95033 Biancavilla (CT)- Tel /Fax. 095 983979

**Sede Operativa:** Via Nuovaluce, 30/A – 95030 Tremestieri Etneo

[info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com) - [www.posteeuropee.com](http://www.posteeuropee.com) - [amministrazione@pec.posteeuropee.com](mailto:amministrazione@pec.posteeuropee.com)

P.I.V.A 04960890871



## INDENNIZZI

Per quel che concerne gli indennizzi, **POSTE EUROPEE SRL** accoglie integralmente la **delibera n. 323/23/CONS**, di cui al paragrafo seguente:

### **Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS**

1. Nel caso in cui l'invio postale non è recapitato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la sua consegna, l'invio si considera smarrito.
2. Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali.

### **Articolo 4 Indennizzo per danneggiamento**

1. Nel caso di danneggiamento dell'invio postale, contestabile al momento della consegna, il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione

### **Articolo 5**

#### **Indennizzo per ritardo nel recapito**

1. Nel caso di ritardo nel recapito rispetto al termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio comunque denominate, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione.
2. A partire dal quinto giorno di ritardo, l'operatore è tenuto a corrispondere anche un importo pari a 0,50 euro per ciascun giorno di ritardo.

---

**Sede legale:** Via Guido Gozzano,10 - 95128 Catania - Tel /Fax. 095 2865966

**Sede Amministrativa:** Via Pistoia, 36 – 95033 Biancavilla (CT)- Tel /Fax. 095 983979

**Sede Operativa:** Via Nuovaluce, 30/A – 95030 Tremestieri Etneo

[info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com) - [www.posteeuropee.com](http://www.posteeuropee.com) - [amministrazione@pec.posteeuropee.com](mailto:amministrazione@pec.posteeuropee.com)

P.I.V.A 04960890871



## **Articolo 6**

### **Indennizzi per mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione**

1. In caso di mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, dalle condizioni di contratto o di servizio oppure dalle delibere dell'Autorità, è previsto un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100.

## **Articolo 7 Indennizzi per utenti affari**

1. In caso di disservizi relativi agli utenti affari, le disposizioni del presente Regolamento si applicano qualora non previste nel contratto.
2. Gli importi indicati a titolo di indennizzo per gli utenti affari sono raddoppiati, ad esclusione delle fattispecie di cui all'articolo 6.
3. **Articolo 8 Esclusione degli indennizzi**

1. Il presente Regolamento e gli indennizzi quivi previsti non si applicano in caso di uso anomalo o fraudolento del servizio postale ovvero qualora l'esecuzione del contratto da parte dell'utente risulti non conforme alla causa o alle condizioni del contratto.

2. Gli indennizzi sono altresì esclusi nei casi di caso fortuito e forza maggiore.

## **Articolo 9 Sanzioni**

1. In caso di violazione delle disposizioni del presente Regolamento si applicano le sanzioni previste dall'articolo 21, comma 7-ter, del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999.

---

**Sede legale:** Via Guido Gozzano,10 - 95128 Catania - Tel /Fax. 095 2865966

**Sede Amministrativa:** Via Pistoia, 36 – 95033 Biancavilla (CT)- Tel /Fax. 095 983979

**Sede Operativa:** Via Nuovaluce, 30/A – 95030 Tremestieri Etneo

[info@posteeuropee.com](mailto:info@posteeuropee.com) - [www.posteeuropee.com](http://www.posteeuropee.com) - [amministrazione@pec.posteeuropee.com](mailto:amministrazione@pec.posteeuropee.com)

P.I.V.A 04960890871